

DERWENT- 2003-377229

ACC-NO:

DERWENT- 200336

WEEK:

COPYRIGHT 2007 DERWENT INFORMATION LTD

**TITLE:** Consumer dispute settlement system in electronic commerce, includes alternative dispute resolution apparatus which perform mediation or arbitration by receiving dispute settlement statement and opinion of concerned person

**PATENT-ASSIGNEE:** NEC CORP[NIDE]

**PRIORITY-DATA:** 2001JP-0308753 (October 4, 2001)

**PATENT-FAMILY:**

| PUB-NO          | PUB-DATE       | LANGUAGE | PAGES | MAIN-IPC    |
|-----------------|----------------|----------|-------|-------------|
| JP 2003114927 A | April 18, 2003 | N/A      | 007   | G06F 017/60 |

**APPLICATION-DATA:**

| PUB-NO        | APPL-DESCRIPTOR | APPL-NO        | APPL-DATE       |
|---------------|-----------------|----------------|-----------------|
| JP2003114927A | N/A             | 2001JP-0308753 | October 4, 2001 |

**INT-CL (IPC):** G06F017/30, G06F017/60 , G06F019/00

**ABSTRACTED-PUB-NO:** JP2003114927A

**BASIC-ABSTRACT:**

NOVELTY - An automatic summary document related to the dispute and the dispute settlement statement are transmitted to an alternative dispute resolution (ADR) apparatus (4) from a settlement assistance apparatus (3) through a network (6), in response to a dispute settlement request from a customer terminal (1). The ADR apparatus performs mediation or arbitration based on the received statement and opinion of a concerned person.

DETAILED DESCRIPTION - An INDEPENDENT CLAIM is also included for consumer dispute settlement method.

USE - For consumer dispute settlement in electronic commerce applications.

ADVANTAGE - Enables effective utilization of dispute contents stated by the consumer, thereby ensuring reliably settlement of dispute. Eliminates the necessity of spending money by the consumer who stated dispute settlement.

DESCRIPTION OF DRAWING(S) - The figure shows an explanatory drawing of the consumer dispute settlement system. (Drawing includes non-English language text).

customer terminal 1

settlement assisting apparatus 3

alternative dispute resolution apparatus 4

network 6

CHOSEN- Dwg.1/3

DRAWING:

TITLE- CONSUME SETTLE SYSTEM ELECTRONIC ALTERNATIVE RESOLUTION  
TERMS: APPARATUS PERFORMANCE ARBITER RECEIVE SETTLE STATEMENT  
OPINION CONCERN PERSON

DERWENT-CLASS: T01 T05

EPI- T01-J05A; T01-J05B; T01-N01A1; T01-N01A2A; T01-N01A2B; T01-  
CODES: N01A2C; T01-N01A2E; T05-L02;

SECONDARY-ACC-NO:

Non-CPI Secondary Accession Numbers: N2003-301193

(19)日本国特許庁 (JP)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開2003-114927

(P2003-114927A)

(43)公開日 平成15年4月18日 (2003.4.18)

| (51)Int.Cl. <sup>7</sup> | 識別記号  | F I          | テマコト <sup>8</sup> (参考) |
|--------------------------|-------|--------------|------------------------|
| G 06 F 17/60             | 1 2 4 | G 06 F 17/60 | 1 2 4 5 B 0 7 5        |
| 17/30                    | 1 7 0 | 17/30        | 1 7 0 Z                |
|                          | 2 2 0 |              | 2 2 0 A                |
| 19/00                    | 1 3 0 | 19/00        | 1 3 0                  |

審査請求 未請求 請求項の数12 O.L (全 7 頁)

(21)出願番号 特願2001-308753(P2001-308753)

(22)出願日 平成13年10月4日 (2001.10.4)

(71)出願人 000004237

日本電気株式会社

東京都港区芝五丁目7番1号

(72)発明者 田中 直樹

東京都港区芝五丁目7番1号 日本電気株式会社内

(72)発明者 詫間 登喜男

東京都港区芝五丁目7番1号 日本電気株式会社内

(74)代理人 100109313

弁理士 机 昌彦 (外2名)

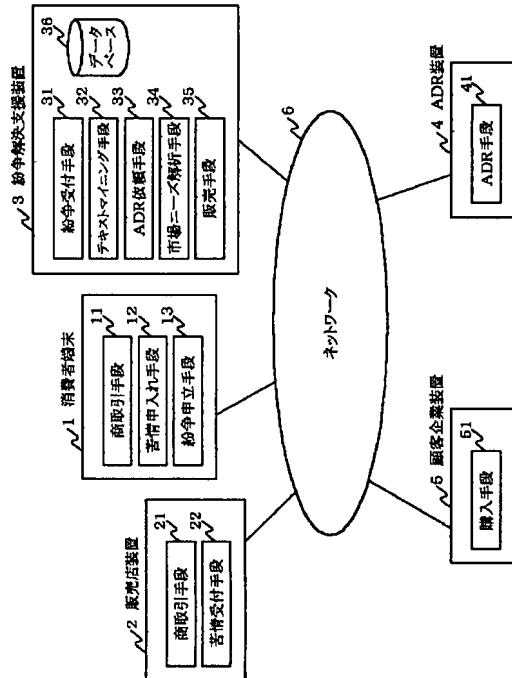
最終頁に続く

(54)【発明の名称】 消費者紛争解決システムおよび方法

(57)【要約】

【課題】 消費者が紛争解決に要した費用を支払わなくともよい消費者紛争解決システムおよび方法を提供する。

【解決手段】 消費者端末1と販売店装置2は電子商取引を行い、電子商取引の結果、紛争となる。消費者端末1は、紛争解決支援装置3に紛争解決申立文書を送信する。紛争解決支援装置3は、紛争解決申立文書を受け付け、紛争解決申立文書よりテキストマイニング手段32で自動要約文書を作成し、自動要約文書と紛争解決申立文書をADR装置4に送信する。ADR装置4は紛争解決支援装置3から紛争解決の申立を受け、当事者の意見を聞いて仲裁または調停を行う。紛争解決支援装置3は、蓄積している紛争解決申立の内容を解析して市場ニーズ解析文書を作成し、顧客企業装置5に販売する。紛争解決支援装置3は、顧客企業装置5から代金を徴収してADR装置4での紛争解決費用に充てる。



## 【特許請求の範囲】

【請求項1】 紛争解決支援装置に紛争解決を依頼する消費者端末と、前記消費者端末からの紛争解決依頼を受けて紛争内容をデータベースに蓄積するとともにADR装置に紛争解決の申立を行い紛争が解決したときにADR装置に費用を支払う紛争解決支援装置と、前記紛争解決支援装置からの紛争解決申立を受け付け紛争を解決し前記紛争解決支援装置に費用を請求するADR装置と、前記消費者端末と前記紛争解決支援装置と前記ADR装置とを接続するネットワークと、を備える消費者紛争解決システム。

【請求項2】 前記紛争解決支援装置は、前記データベースに蓄積した紛争内容を解析して市場ニーズ情報を作成する手段、前記作成した市場ニーズ情報を販売する手段、前記販売した市場ニーズ情報の代金を前記ADR装置への費用支払に充当する手段を有することを特徴とする請求項1記載の消費者紛争解決システム。

【請求項3】 前記市場ニーズ情報を作成する手段は、テキストマイニング機能により前記データベースに蓄積した紛争内容を解析することを特徴とする請求項2記載の消費者紛争解決システム。

【請求項4】 前記消費者端末は前記紛争解決支援装置が表示するADR装置一覧から申立を行うADR装置を指定する手段を有することを特徴とする請求項1記載の消費者紛争解決システム。

【請求項5】 前記紛争解決支援装置は、前記データベースを前記ADR装置に有償で参照させる手段を有することを特徴とする請求項1記載の消費者紛争解決システム。

【請求項6】 前記紛争解決支援装置は、前記消費者端末から受け付けた紛争内容から要約を作成する手段を有し、前記消費者端末から受け付けた紛争内容に前記要約を添付してADR装置に紛争解決の申立を行うことを特徴とする請求項1記載の消費者紛争解決システム。

【請求項7】 消費者端末と紛争解決支援装置とADR装置とがネットワークで接続される消費者紛争解決システムにおける消費者紛争解決方法であって、前記消費者端末は前記紛争解決支援装置に紛争解決を依頼し、前記消費者端末から紛争解決を依頼された前記紛争解決支援装置は紛争内容をデータベースに蓄積するとともに前記ADR装置に紛争解決の申立を行い、前記紛争解決支援装置から紛争解決の申立を受け付けた前記ADR装置は紛争を解決し、紛争を解決した前記ADR装置は前記紛争解決支援装置に費用を請求し、前記ADR装置から費用を請求された前記紛争解決支援装置は前記ADR装置に費用を支払う、ことを特徴とする消費者紛争解決方法。

【請求項8】 前記紛争解決支援装置は前記消費者端末から受け付けた紛争内容から要約を作成し、前記ADR装置に紛争解決の申立を行うときに前記消費者端末から

受け付けた紛争内容に前記要約を添付することを特徴とする請求項7記載の消費者紛争解決方法。

【請求項9】 前記紛争解決支援装置は前記データベースに蓄積した紛争内容を解析して市場ニーズ情報を作成し、前記作成した市場ニーズ情報を販売し、前記販売した市場ニーズ情報の代金を前記ADR装置への費用支払に充当することを特徴とする請求項7記載の消費者紛争解決方法。

【請求項10】 前記紛争解決支援装置は前記市場ニーズ情報を作成するときに、テキストマイニング機能により前記データベースに蓄積した紛争内容を解析することを特徴とする請求項9記載の消費者紛争解決方法。

【請求項11】 前記消費者端末が前記紛争解決支援装置に紛争解決を依頼するときに、前記消費者端末は前記紛争解決支援装置が表示するADR装置一覧から申立を行うADR装置を指定することを特徴とする請求項7記載の消費者紛争解決方法。

【請求項12】 前記紛争解決支援装置は前記データベースを前記ADR装置に参照させ、前記ADR装置から参考料金を徴収することを特徴とする請求項7記載の消費者紛争解決方法。

## 【発明の詳細な説明】

## 【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明は、消費者の紛争を解決する消費者紛争解決システムに関し、特に紛争解決機関に申し立てた消費者が紛争解決に要した費用を支払わなくてすむ消費者紛争解決システムおよび方法に関する。

## 【0002】

【従来の技術】 最近、インターネット等を利用した電子商取引(EC)が普及し始めている。電子商取引では、販売者と消費者が電子的手段を用いて取引を行うので、販売者や消費者にとって経費・手間がかからないという利点がある。例えば、消費者は、販売者がWEB上に開設するのホームページにアクセスし、販売者が提供する電子カタログを参照して画面から販売者に商品を注文し、電子決済等で代金を支払う。

【0003】電子商取引では、今までの対面販売とは異なり、購入しようとする商品の実物を見ずに購入することになる。また、商品は販売店で手渡されるのではなく、消費者の自宅に配送されることになる。

【0004】このような条件の下での商取引のため、商品不着、運送中の破損、色や品質や機能の認識違い、等によるトラブルが発生している。

【0005】トラブルが発生した場合、まず、消費者は販売者に苦情を申し入れて解決を図ろうと試みる。しかし、消費者と販売者との間で自主解決できない場合がある。

【0006】消費者と販売店との間で自主解決できない場合、消費者は各種相談窓口で相談するか、裁判に持ち

込んでいる。しかし、各種相談窓口では相談にのり助言や情報提供を行うが解決に至らない場合がある。また、裁判による解決は訴訟手続が複雑でお金も時間もかかる。このような理由から、最近、消費者から、訴訟によらない紛争解決方法（裁判外紛争処理制度）であるADR（Alternative Dispute Resolution：代替的紛争処理）機関に対するニーズが多くなっている。ADR機関では、仲裁（ADR機関が最終結論を下す）あるいは調停（当事者が最終結論を合意により作り上げる）により紛争を解決する。申し立てた消費者は、手数料等の紛争解決に要した費用をADR機関に支払う。

【0007】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、上述した従来の技術では、消費者は紛争解決に要した費用をADR機関に支払わねばならないという問題点がある。消費者は費用を要せずに解決することを望んでいる。

【0008】また、消費者からの申立が体系的なデータとして紛争予防や商品の販売促進や市場ニーズ解析に役立つように利用されていないという問題点もある。

【0009】本発明の目的は、上記の問題点を解決し、消費者が紛争解決に要した費用を支払わなくてもよい消費者紛争解決システムおよび方法を提供することにある。

【0010】

【課題を解決するための手段】本願第1の発明の消費者紛争解決システムは、紛争解決支援装置に紛争解決を依頼する消費者端末と、前記消費者端末からの紛争解決依頼を受けて紛争内容をデータベースに蓄積するとともにADR装置に紛争解決の申立を行い紛争が解決したときにADR装置に費用を支払う紛争解決支援装置と、前記紛争解決支援装置からの紛争解決申立を受け付け紛争を解決し前記紛争解決支援装置に費用を請求するADR装置と、前記消費者端末と前記紛争解決支援装置と前記ADR装置とを接続するネットワークと、を備える。

【0011】本願第2の発明の消費者紛争解決システムは、第1の発明において前記紛争解決支援装置は、前記データベースに蓄積した紛争内容を解析して市場ニーズ情報を作成する手段、前記作成した市場ニーズ情報を販売する手段、前記販売した市場ニーズ情報の代金を前記ADR装置への費用支払に充当する手段を有することを特徴とする。

【0012】本願第3の発明の消費者紛争解決システムは、第2の発明において前記市場ニーズ情報を作成する手段は、テキストマイニング機能により前記データベースに蓄積した紛争内容を解析することを特徴とする。

【0013】本願第4の発明の消費者紛争解決システムは、第1の発明において前記消費者端末は前記紛争解決支援装置が表示するADR装置一覧から申立を行うADR装置を指定する手段を有することを特徴とする。

【0014】本願第5の発明の消費者紛争解決システム

は、第1の発明において前記紛争解決支援装置は、前記データベースを前記ADR装置に有償で参照させる手段を有することを特徴とする。

【0015】本願第6の発明の消費者紛争解決システムは、第1の発明において前記紛争解決支援装置は、前記消費者端末から受け付けた紛争内容から要約を作成する手段を有し、前記消費者端末から受け付けた紛争内容に前記要約を添付してADR装置に紛争解決の申立を行うことを特徴とする。

10 【0016】本願第7の発明の消費者紛争解決方法は、消費者端末と紛争解決支援装置とADR装置とがネットワークで接続される消費者紛争解決システムにおける消費者紛争解決方法であって、前記消費者端末は前記紛争解決支援装置に紛争解決を依頼し、前記消費者端末から紛争解決を依頼された前記紛争解決支援装置は紛争内容をデータベースに蓄積するとともに前記ADR装置に紛争解決の申立を行い、前記紛争解決支援装置から紛争解決の申立を受け付けた前記ADR装置は紛争を解決し、紛争を解決した前記ADR装置は前記紛争解決支援装置に費用を請求し、前記ADR装置から費用を請求された前記紛争解決支援装置は前記ADR装置に費用を支払う、ことを特徴とする。

【0017】本願第8の発明の消費者紛争解決方法は、第7の発明において前記紛争解決支援装置は前記消費者端末から受け付けた紛争内容から要約を作成し、前記ADR装置に紛争解決の申立を行うときに前記消費者端末から受け付けた紛争内容に前記要約を添付することを特徴とする。

【0018】本願第9の発明の消費者紛争解決方法は、30 第7の発明において前記紛争解決支援装置は前記データベースに蓄積した紛争内容を解析して市場ニーズ情報を作成し、前記作成した市場ニーズ情報を販売し、前記販売した市場ニーズ情報の代金を前記ADR装置への費用支払に充当することを特徴とする。

【0019】本願第10の発明の消費者紛争解決方法は、第9の発明において前記紛争解決支援装置は前記市場ニーズ情報を作成するときに、テキストマイニング機能により前記データベースに蓄積した紛争内容を解析することを特徴とする。

40 【0020】本願第11の発明の消費者紛争解決方法は、第7の発明において前記消費者端末が前記紛争解決支援装置に紛争解決を依頼するときに、前記消費者端末は前記紛争解決支援装置が表示するADR装置一覧から申立を行うADR装置を指定することを特徴とする。

【0021】本願第12の発明の消費者紛争解決方法は、第7の発明において前記紛争解決支援装置は前記データベースを前記ADR装置に参照させ、前記ADR装置から参照料金を徴収することを特徴とする。

【0022】50 【発明の実施の形態】本発明の実施の形態について、図

面を参照して詳細に説明する。

【0023】図1は、本発明の実施の形態の構成を示す図である。

【0024】図1を参照すると、本発明の実施の形態は、消費者端末1と、販売店装置2と、紛争解決支援装置3と、ADR装置4と、顧客企業装置5と、ネットワーク6と、を備えている。

【0025】消費者端末1は、消費者が使用する装置で、プログラム制御で動作するコンピュータ、例えばパーソナルコンピュータ等である。消費者端末1は、ネットワーク6に接続し、販売店装置2と電子商取引を行う商取引手段11、商取引手段11が行った商取引の結果に問題がある場合に苦情を申し入れる苦情申入れ文書を作成して販売店装置2に送信する苦情申入れ手段12、および苦情申入れ手段12の苦情申入れにより問題が解決しない場合に販売店装置2との間の紛争解決を申し立てる紛争解決申立文書を作成して紛争解決支援装置3に送信する紛争申立手段13を有する。紛争解決申立文書には、発生した事象と希望する解決を記述する。

【0026】販売店装置2は、販売店が備える装置で、プログラム制御で動作するコンピュータ、例えばサーバ等である。販売店装置2は、ネットワーク6に接続し、消費者端末1と電子商取引を行う商取引手段21、および消費者端末1から送信された苦情申入れ文書を受け付けて苦情に対する回答を行う苦情受付手段22を有する。

【0027】紛争解決支援装置3は、消費者紛争解決支援組織が備える装置で、プログラム制御で動作するコンピュータであり、例えばサーバ等である。紛争解決支援装置3は、ネットワーク6に接続して紛争ポータルサイトを開設し、消費者からの紛争申立を受け付けADR機関に解決を依頼する。紛争解決支援装置3は、紛争受付手段31とテキストマイニング手段32とADR依頼手段33と市場ニーズ解析手段34と販売手段35とデータベース36とを有する。

【0028】紛争受付手段31は、消費者端末1から送信された紛争解決申立文書を受け付け、受け付けた紛争解決申立文書をテキストマイニング手段32に引き渡し、データベース36に蓄積する。

【0029】テキストマイニング手段32は、紛争受付手段31から紛争解決申立文書を受け取り、受け取った紛争解決申立文書をテキストマイニング機能により意味解析して自動要約文書を作成し、作成した自動要約文書に紛争解決申立文書を添付してADR依頼手段33と市場ニーズ解析手段34に引き渡し、作成した自動要約文書をデータベース36に蓄積する。また、ADR依頼手段33から受け取ったADRプロセスで発生したデータを市場ニーズ解析手段34に引き渡し、データベース36に蓄積する。

【0030】ADR依頼手段33は、テキストマイニ

グ手段32から受け取った自動要約文書と紛争解決申立文書とをADR装置4に送信して紛争解決を依頼する。また、ADRプロセスで発生したデータをADR装置4から受信してテキストマイニング手段32に渡す。また、ADR装置4から紛争解決に対する費用を請求され、請求された費用を金融機関(図示せず)の口座から引き下ろしてADR装置4に支払う。

【0031】市場ニーズ解析手段34は、テキストマイニング手段32から自動要約文書と紛争解決申立文書とを受け取り、受け取った自動要約と紛争解決申立文書ならびにデータベース36に蓄積された情報をテキストマイニング機能により分析して傾向を探り出し、例えば商品の構造的な問題や商品の使用方法による問題等について傾向分析を行い、市場ニーズ解析文書として作成し、作成した市場ニーズ解析文書を販売手段35に引き渡す。

【0032】販売手段35は、市場ニーズ解析手段34から渡された市場ニーズ解析文書を顧客企業装置5に販売し、販売した代金を顧客企業装置5から徴収して金融機関(図示せず)の口座に積み立てる。

【0033】データベース36は、紛争受付手段31が受け付けた消費者端末1からの紛争解決申立文書、テキストマイニング手段32が作成した自動要約文書、ADR依頼手段33がADR装置4から受信したADRプロセスで発生したデータを蓄積するデータベースである。このように、データベース36には消費者からの種々の申立が蓄積される。データベース36は、市場ニーズ解析手段34により参照される。

【0034】ADR装置4は、ADR機関が備える装置で、プログラム制御で動作するコンピュータ、例えばサーバ等である。ADR装置4は、ネットワーク6に接続し、紛争解決支援装置3から紛争解決申立を受け当事者の意見を聞いて仲裁あるいは調停を行い紛争を解決し紛争解決に要した費用を紛争解決支援装置3に請求して徴収するADR手段41を有する。また、ADR手段41は、ADRプロセスで発生したデータを紛争解決支援装置3に送信する。

【0035】顧客企業装置5は、商品を製造するメーカーあるいは商品を販売する販売会社などが備える装置で、プログラム制御で動作するコンピュータ、例えばサーバ等である。顧客企業装置5は、ネットワーク6に接続し、紛争解決支援装置3から市場ニーズ解析文書を購入して代金を支払う購入手段51を有する。代金の支払は、紛争解決支援装置3の金融機関(図示せず)の口座に振り込む等の方法で行う。メーカーは、市場ニーズ解析文書を購入し、市場ニーズ情報として商品開発部門等にフィードバックし、高品質の商品開発に活かす。また、販売会社は、商品販売部門等にフィードバックし、商品販売において苦情等の予防策に活用する。

【0036】ネットワーク6は、消費者端末1と販売店

装置2と消費者紛争解決支援装置3とADR装置4と顧客企業装置5とを接続する通信網であり、例えばインターネットなどである。

【0037】次に、本発明の実施の形態の動作について、図面を参照して詳細に説明する。

【0038】図2は、本発明の実施の形態の動作を説明する図である。

【0039】図3は、本発明の実施の形態の動作の流れを示す図である。

【0040】図2および図3を参照すると、消費者端末1の商取引手段11は販売店装置2が提供するホームページにアクセスして販売店装置2と電子商取引を行い、商品を申し込み（図3のステップS1）。

【0041】販売店装置2の商取引手段21は消費者端末1からの注文を受け、商品を消費者端末1に発送する（ステップS2）。

【0042】消費者は販売店から配送された商品について納得いかない苦情点を見つけ、消費者端末1の苦情申入れ手段12は苦情を申し入れる苦情申入れ文書を作成して販売店装置2に送信する（ステップS3～S4）。

【0043】販売店装置2の苦情受付手段22は消費者端末1から苦情申入れ文書を受信し、苦情申入れ文書の内容を分析して回答を作成し消費者端末1に送信する（ステップS5）。

【0044】消費者端末1は販売店装置2からの回答に納得せず、消費者端末1と販売店装置2との間の交渉は決裂し、紛争となる（ステップS6）。

【0045】消費者端末1の紛争申立手段13は販売店装置2との間の紛争解決を申し立てる紛争解決申立文書を作成して紛争解決支援装置3に送信する（ステップS7）。

【0046】紛争解決支援装置3の紛争受付手段31は消費者端末1から送信された紛争解決申立文書を受け付け、受け付けた紛争解決申立文書をテキストマイニング手段32に渡し、データベース36に蓄積する（ステップS8）。

【0047】テキストマイニング手段32は紛争受付手段31から受け取った紛争解決申立文書をテキストマイニング機能により意味解析して自動要約文書を作成し、作成した自動要約文書に紛争解決申立文書を添付してADR依頼手段33と市場ニーズ解析手段34に渡し、作成した自動要約文書をデータベース36に蓄積する（ステップS9）。

【0048】ADR依頼手段33は受け取った自動要約文書と紛争申立文書とをADR装置4に送信して紛争解決を申し立てる（ステップS10）。

【0049】ADR装置4のADR手段41は紛争解決支援装置3から紛争解決の申立を受け、当事者の意見を聞いて仲裁または調停を開始する（ステップS11～S12）。

【0050】ADR手段41はADRプロセスで発生したデータを紛争解決支援装置3に送信する（ステップS13）。

【0051】紛争解決支援装置3のADR依頼手段33はADR装置4から受信したADRプロセスで発生したデータをテキストマイニング手段32に渡し、テキストマイニング手段32は受け取ったADRプロセスで発生したデータを市場ニーズ解析手段34に引き渡しデータベース36に蓄積する（ステップS14）。

10 【0052】市場ニーズ解析手段34はテキストマイニング手段32から受け取った自動要約と紛争解決申立文書ならびにデータベース36に蓄積された情報をテキストマイニング機能により分析して市場ニーズ解析文書を作成し、作成した市場ニーズ解析文書を販売手段35に引き渡す（ステップS15）。

【0053】販売手段35は市場ニーズ解析文書を顧客企業装置5に販売する（ステップS16）。

【0054】顧客企業装置5の購入手段51は紛争解決支援装置3から市場ニーズ解析文書を購入し、紛争解決支援装置3に代金を支払う（ステップS17～S18）。

【0055】紛争解決支援装置3の販売手段35は顧客企業装置5から代金を徴収して金融機関の口座に積み立てる（ステップS19）。

【0056】ADR装置4のADR手段41は仲裁または調停により紛争を解決する（ステップS20）。

【0057】ADR装置4のADR手段41は紛争の解決に要した費用を紛争解決支援装置3に請求する（ステップS21）。

30 【0058】ADR装置4から費用を請求された紛争解決支援装置3のADR依頼手段33は金融機関の口座から引き下ろして費用をADR装置4に支払う（ステップS22）。

【0059】ADR装置4のADR手段41は紛争解決支援装置3の支払った費用を徴収する（ステップS23）。

【0060】このようにして、消費者は紛争解決支援装置3を経由してADR機関に紛争解決を申し立て、紛争を解決する。紛争解決支援装置3は消費者が申し立てた紛争内容を解析して市場ニーズ情報を作成し販売することで利益を得て、紛争解決に要した費用をADR機関に支払う。このため、消費者は紛争解決に要した費用を支払う必要がない。

【0061】消費者は費用を請求されないので、紛争解決支援装置に紛争解決を申し立てる消費者が増え、それに伴いデータベースに益々多くの情報が蓄積され、データベースに蓄積された情報を解析した市場ニーズ情報はより確度の高いものとなり、企業に対してより有益なものとなり、紛争解決支援装置の収益が上がるというよい

50 循環を成す。

【0062】上述の実施の形態では、紛争解決支援装置とADR装置が別々に設置されているが、他の実施の形態として、ADR装置と紛争解決支援装置とを併せADR装置に両方の機能を持たせるようにしてよい。

【0063】また、上述の実施の形態では、紛争解決支援装置と繋がるADR装置が1つであるが、他の実施の形態として、紛争解決支援装置と繋がるADR装置を複数とし、消費者端末が紛争解決支援装置に紛争解決を申し立てるときに紛争解決支援装置の紛争受付手段がADR機関のメニューを表示し消費者がどのADR機関に申し立てるかを選択させることによってよい。そして、紛争解決支援装置のデータベースに蓄積した情報をADR機関に有料で参照させる或いは販売することによってよい。こうすることにより、紛争解決支援装置の収入源が増え、ADR機関は他のADR機関に申し立てられた案件に関する情報を参照することができ、ADR機関は紛争解決に際してより的確な解決策を当事者に提示することができるという効果を生じる。

#### 【0064】

【発明の効果】本発明の第1の効果は、紛争解決を申し立てた消費者が費用を支払わなくてよいことである。

【0065】その理由は、紛争解決支援装置に消費者が申し立てた紛争内容を解析して市場ニーズ情報を作成し販売する手段を設け、紛争解決支援装置が紛争解決に要した費用をADR機関に支払うようにしたからである。

【0066】本発明の第2の効果は、消費者が申し立てた紛争内容を有効活用できることである。

【0067】その理由は、消費者が申し立てた紛争内容をテキストマイニング機能により解析して市場ニーズ情報を作成する手段を設けたからである。

#### 【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の実施の形態の構成を示す図

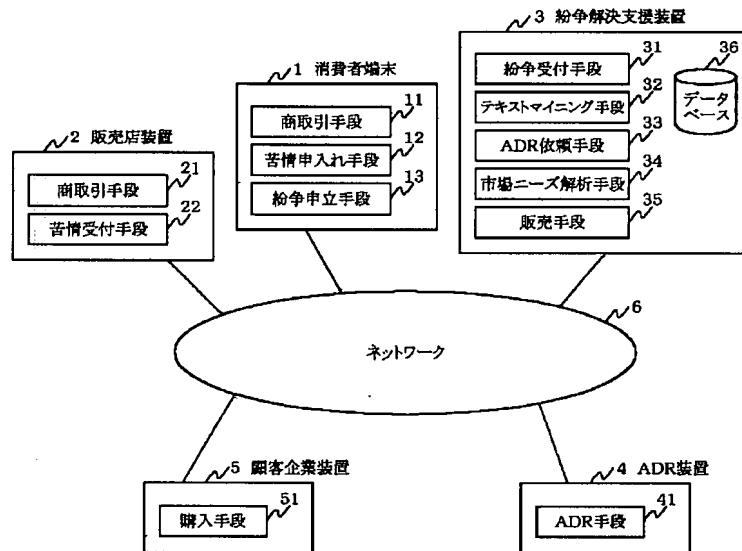
【図2】本発明の実施の形態の動作を説明する図

【図3】本発明の実施の形態の動作の流れを示す図

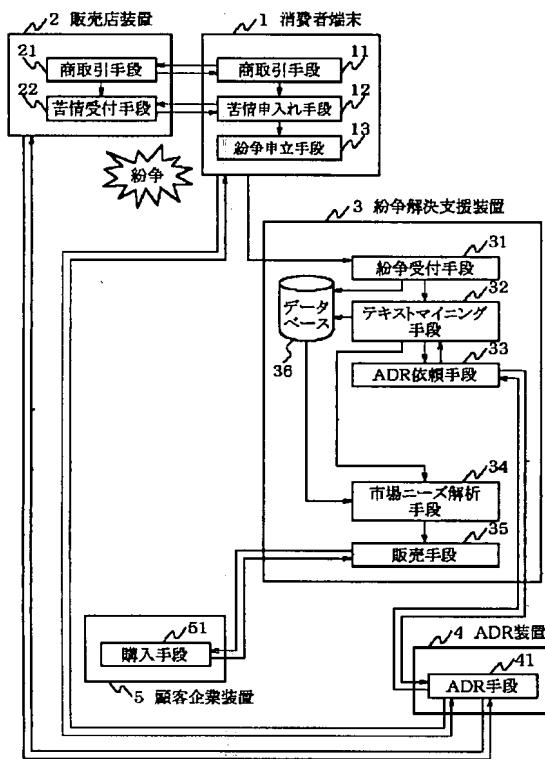
#### 【符号の説明】

|    |             |
|----|-------------|
| 1  | 消費者端末       |
| 10 | 販売店装置       |
| 2  | 紛争解決支援装置    |
| 3  | ADR装置       |
| 4  | 顧客企業装置      |
| 5  | ネットワーク      |
| 6  | 商取引手段       |
| 11 | 苦情申入れ手段     |
| 12 | 紛争申立手段      |
| 13 | 商取引手段       |
| 20 | 苦情受付手段      |
| 21 | 紛争受付手段      |
| 22 | テキストマイニング手段 |
| 30 | ADR依頼手段     |
| 31 | 市場ニーズ解析手段   |
| 32 | 販売手段        |
| 33 | データベース      |
| 34 | データベース      |
| 35 | ADR手段       |
| 36 | 購入手段        |

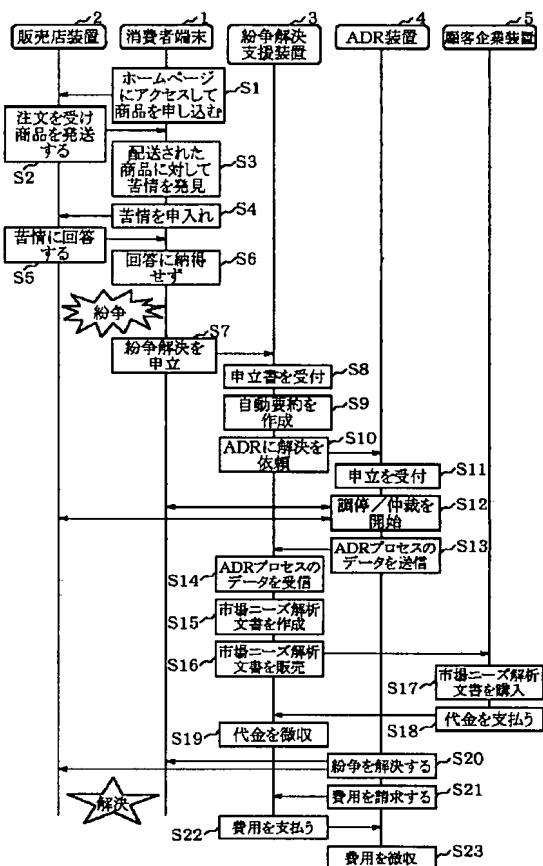
【図1】



【図2】



【図3】



フロントページの続き

(72)発明者 小谷 昇

東京都港区芝五丁目7番1号 日本電気株式会社内

(72)発明者 富岡 祐司

東京都港区芝五丁目7番1号 日本電気株式会社内

F ターム(参考) 5B075 ND04 NS10 UU05 UU40